



FORMATO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - MERCAPITAL

(1) Fecha: _____

(2) No. Reclamo: _____

(3) Sucursal / Agencia: _____

(4) Persona Natural:

Nombre Cliente: _____

Cédula Cliente: _____

Dirección: _____

Número telefónico: _____

(5) Persona Jurídica:

Razon Social: _____

No. RUC: _____

Persona que presenta reclamo: _____

Cédula: _____

Representante Legal: _____

Cédula Rep. Legal: _____

Dirección: _____

Número telefónico: _____

(6) Producto en cuestión:

Microcrédito

Crédito Hipotecario

Crédito Personal

Cred. Desarrollo Emp

Otro

(7) Descripción del Reclamo: _____

(8) Documentos Adjuntos

Copia de Cédula de Identidad

Resumen Informativo

Otros Documentos

Describir

(9) Firma del Cliente: _____

(10) Atención a Reclamo

Oficial que atiende: _____

(nombre)

(firma)

Fecha evaluación del caso: _____

Respuesta: _____

Si usted (usuario / cliente) está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo de la CONAMI



INSTRUCCIÓN DE LLENADO DE LA HOJA DE RECLAMO

- (1) Fecha en que se recibe el reclamo
- (2) Número del reclamo, es un número único correlativo conformado por prefijo de sucursal más el consecutivo
- (3) Completar con nombre de la agencia / sucursal donde se recibe el reclamo
- (4) Registrar los datos básicos del cliente en caso de ser persona natural: nombre, número de cédula, dirección y número telefónico
- (5) Registrar los datos básicos del cliente en caso de ser persona jurídica: razón social, número RUC, nombre y cédula de quien presenta reclamo, nombre y cédula de representante legal
- (6) Marcar con una "X" que tipo de producto crediticio tiene en la institución, en caso de ser "Otro" brindar breve detalle
- (7) Completar la descripción del reclamo
- (8) Marcar con una "X" la documentación que se adjunta al reclamo
- (9) Firma del cliente
- (10) Completar con la información sobre la atención al reclamo: nombre y firma del oficial que atiende, fecha de atención del reclamo, respuesta sobre el reclamo